

# CARTA DE SERVEIS

The logo for BUS GARRAF is a dark blue square with the text "BUS GARRAF" in white, lowercase letters.

## 1. Presentació

A BUS GARRAF treballem per oferir un servei de transport públic segur, accessible, fiable i orientat a les necessitats dels nostres usuaris.

La nostra activitat es desenvolupa sota els principis de qualitat, seguretat, sostenibilitat i millora contínua, contribuint a una mobilitat eficient i respectuosa amb l'entorn.

Mitjançant aquesta Carta de Serveis informem dels serveis que prestem, dels compromisos que assumim amb els nostres clients i dels canals disponibles per comunicar suggeriments, incidències, queixes i reclamacions.

## 2. Serveis que prestem

BUS GARRAF ofereix els següents serveis:

- Transport regular de viatgers.
- Transport interurbà.
- Serveis especials i discrecionals.
- Informació i atenció als usuaris.
- Gestió d'objectes perduts.
- Tramitació de suggeriments, incidències, queixes i reclamacions.

## 3. Els nostres compromisos

Ens comprometem a:

- Prestar els serveis d'acord amb els horaris establerts.
- Garantir la seguretat dels usuaris durant la prestació del servei.
- Mantenir els vehicles en adequades condicions de neteja, manteniment i confort.
- Oferir una atenció respectuosa, professional i eficient.
- Facilitar informació clara, accessible i actualitzada sobre els serveis prestats.
- Gestionar les incidències, queixes i reclamacions rebudes.
- Promoure la sostenibilitat i la reducció dels impactes ambientals associats a la nostra activitat.
- Impulsar la millora contínua dels processos i serveis.

#### 4. Drets dels usuaris

Els usuaris tenen dret a:

- Rebre un servei segur, fiable i de qualitat.
- Disposar d'informació adequada sobre horaris, recorreguts i condicions del servei.
- Ser atesos amb respecte, amabilitat i professionalitat.
- Presentar suggeriments, incidències, queixes o reclamacions.
- Rebre resposta a les comunicacions presentades pels canals establerts.
- Accedir als mecanismes de protecció dels seus drets com a usuaris del transport públic.

#### 5. Canals de comunicació

Els usuaris poden contactar amb BUS GARRAF a través dels següents canals:

- Correu electrònic.
- Telèfon d'atenció al client.
- Formularis habilitats a la pàgina web.
- Xarxes socials corporatives.
- Autoritat del Transport Metropolità (ATM), quan sigui procedent.

#### 6. Escoltem els nostres usuaris

Per conèixer el grau de satisfacció dels clients i identificar oportunitats de millora, BUS GARRAF analitza periòdicament:

- Queixes i reclamacions.
- Suggeriments rebuts.
- Correus electrònics dels usuaris.
- Felicitacions.
- Ressenyes i valoracions públiques.
- Altres comunicacions rebudes pels diferents canals disponibles.

La informació recopilada és revisada i analitzada periòdicament per adoptar les accions de millora necessàries.

#### 7. Compromís amb la millora contínua

BUS GARRAF revisa periòdicament els indicadors de servei, els resultats obtinguts, les incidències registrades i la percepció dels usuaris amb l'objectiu de:

- Millorar la qualitat del servei prestat.
- Incrementar la satisfacció dels usuaris.
- Augmentar la seguretat i l'eficiència operativa.
- Potenciar la sostenibilitat ambiental.
- Adaptar els serveis a les necessitats i expectatives dels clients.

La direcció de BUS GARRAF reafirma el seu compromís amb la qualitat, la seguretat, el respecte al medi ambient i la millora contínua dels serveis de transport que presta.

## 8. Contacte

Per a qualsevol consulta, suggeriment, incidència o reclamació, podeu contactar amb BUS GARRAF a través dels següents canals:

**Telèfon d'atenció al client:** +34 93 893 7060

Correu electrònic: [info@busgarraf.cat](mailto:info@busgarraf.cat)

El nostre equip atindrà les vostres consultes amb la màxima diligència i professionalitat.